

ESTA **POLÍTICA DE PRIVACIDADE** TEM POR FINALIDADE ESTABELECEER AS REGRAS, CONDIÇÕES E LIMITES APLICÁVEIS AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS NO ÂMBITO DA UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA VEM CONSULTA, DEFININDO OS DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS E OS DEVERES DA EMPRESA, BEM COMO AS DIRETRIZES RELATIVAS À COLETA, USO, ARMAZENAMENTO, COMPARTILHAMENTO E PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS, INCLUSIVE NO CONTEXTO DA CONTRATAÇÃO E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS PELA PLATAFORMA.

1. ESCOPO

Esta Política de Privacidade descreve como a Vem Consulta trata dados pessoais quando você acessa e utiliza nossos sites, aplicativos e demais ambientes digitais em que esta Política estiver disponível (em conjunto, a “Plataforma”), incluindo funcionalidades disponibilizadas em plataformas de terceiros quando vinculadas à Vem Consulta. Esta Política também se aplica ao tratamento de dados coletados por canais de atendimento (por exemplo, e-mail e suporte) e demais interações relacionadas ao uso da Plataforma.

Ao utilizar a Plataforma, você reconhece que alguns recursos podem envolver serviços de terceiros (por exemplo, processamento de pagamentos, hospedagem, analytics e comunicação). Nesses casos, a Vem Consulta tratará os dados sob sua responsabilidade conforme esta Política, e os terceiros poderão tratar determinados dados conforme suas próprias políticas, quando atuarem como controladores independentes.

2. QUEM SOMOS

A controladora dos dados pessoais tratados no âmbito desta Política é a **VIRTUAL SAÚDE E TECNOLOGIA LTDA.** (“Vem Consulta”), inscrita no CNPJ sob nº 60.678.334/0001-40, com sede em Maceió/AL (“Vem Consulta”, “nós”).

Para assuntos de privacidade e proteção de dados, você pode nos contatar pelo e-mail: **dpo@vemconsulta.com.br** (ou, alternativamente, pelos canais oficiais de atendimento divulgados na Plataforma).

3. DEFINIÇÕES

Para fins desta Política:

- **Dados Pessoais** são informações que identificam ou podem identificar você (ex.: nome, CPF, e-mail).
- **Dados Pessoais Sensíveis** incluem, entre outros, dados de saúde e informações clínicas.



- **Tratamento** é qualquer operação com dados (coleta, uso, armazenamento, compartilhamento etc.).
- **Titular** é a pessoa a quem os dados se referem.

DADOS PESSOAIS TRATADOS

Dados cadastrais e de identificação: nome, CPF, data de nascimento, sexo/gênero (quando informado), e-mail, telefone, endereço, dados de dependentes (quando houver), e informações necessárias para validação de cadastro e prevenção a fraudes.

Dados de uso e dispositivos: IP, data e hora de acesso, logs, identificadores do dispositivo, navegador, sistema operacional, registros de eventos, métricas de performance e navegação.

Dados de pagamento e cobrança: dados necessários ao processamento do pagamento (observado que dados de cartão podem ser tratados diretamente pelo intermediador de pagamento), status de transações, histórico de cobranças, estornos e chargebacks.

Dados clínicos e assistenciais (sensíveis): informações relacionadas à saúde do usuário, incluindo sintomas, queixas, anamnese, hipóteses diagnósticas, prescrições, atestados, solicitações e resultados de exames (quando inseridos), orientações médicas e registros de prontuário eletrônico

Conteúdos e comunicações: mensagens trocadas com o suporte e/ou com profissionais de saúde pela Plataforma (incluindo anexos), quando o recurso existir.

Imagem e voz (quando aplicável): áudio e vídeo durante teleatendimento, se a funcionalidade estiver habilitada e conforme as configurações do serviço; eventuais gravações somente ocorrerão se previstas e informadas no contexto específico do atendimento.

4. COMO COLETAMOS DADOS

Os dados são coletados: (i) diretamente do usuário, no cadastro e uso da Plataforma; (ii) automaticamente, por meio de logs e tecnologias similares; (iii) de prestadores de serviços essenciais à operação; e (iv) por mecanismos de segurança e prevenção à fraude.

5. FINALIDADES E BASES LEGAIS (LGPD)

Tratamos dados pessoais e sensíveis para finalidades legítimas e com bases legais adequadas, incluindo:



- **Criar e gerenciar sua conta, autenticar acesso e prestar suporte** (execução de contrato; legítimo interesse; cumprimento de obrigação legal, quando aplicável).
- **Viabilizar a prestação dos serviços de saúde digital e a continuidade do cuidado** (tutela da saúde; execução de contrato; e, quando aplicável, consentimento para operações específicas).
- **Manter registros assistenciais e prontuário eletrônico** (tutela da saúde; cumprimento de obrigação legal/regulatória; exercício regular de direitos).
- **Processar pagamentos, cobranças, estornos e prevenir fraudes** (execução de contrato; legítimo interesse; cumprimento de obrigação legal).
- **Melhorar a Plataforma, segurança, auditoria e prevenção de incidentes** (legítimo interesse; cumprimento de obrigação legal/regulatória).
- **Comunicações operacionais e transacionais** (execução de contrato; legítimo interesse).
- **Comunicações promocionais e marketing** (quando aplicável, mediante consentimento e/ou conforme base legal permitida, com opção de descadastramento).

6. COMPARTILHAMENTO DE DADOS

A Vem Consulta poderá compartilhar dados pessoais, na medida necessária e com salvaguardas contratuais e técnicas, com:

- **Profissionais de saúde vinculados à Plataforma**, para viabilizar o atendimento e registro assistencial (incluindo dados clínicos pertinentes).
- **Prestadores de serviço** que atuem em nosso nome (ex.: hospedagem, infraestrutura, comunicação, analytics, suporte, antifraude), na qualidade de operadores, mediante instruções e deveres de confidencialidade.
- **Intermediadores de pagamento**, para processar cobranças e gerir transações.
- **Autoridades públicas e órgãos de controle**, quando houver obrigação legal, ordem judicial, requisição competente, ou necessidade de proteção de direitos.
- **Operações societárias**, como reorganização, fusão, aquisição ou transferência de ativos, hipótese em que dados poderão ser compartilhados com terceiros envolvidos, com preservação de confidencialidade e continuidade das proteções desta Política.

A Vem Consulta não comercializa dados pessoais sensíveis de saúde. Eventuais relatórios e análises para melhoria do serviço podem utilizar dados anonimizados ou agregados, sempre que possível.

7. COMPARTILHAMENTO DE DADOS

Podemos usar cookies e tecnologias semelhantes para autenticação, segurança, funcionamento e melhoria da Plataforma. Você poderá gerenciar cookies no seu navegador e, quando disponível, por ferramentas de preferências na Plataforma. A desativação de cookies pode afetar funcionalidades essenciais.

8. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Adotamos medidas técnicas e administrativas razoáveis para proteger dados contra acessos não autorizados, destruição, perda, alteração ou divulgação indevida, incluindo controles de acesso, criptografia quando aplicável, monitoramento e gestão de incidentes. Ainda assim, nenhum sistema é absolutamente imune, e o usuário também deve proteger suas credenciais e dispositivos.

- **Incidentes de Segurança:** na hipótese de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, a Vem Consulta adotará as medidas cabíveis e, quando exigido, notificará a **Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)** e os titulares afetados, nos termos do art. 48 da LGPD.
- **Cooperação com Autoridades:** a Vem Consulta coopera com autoridades administrativas, judiciais ou governamentais competentes sempre que houver solicitação, requisição ou ordem válida para a divulgação de informações, inclusive dados de identificação ou localização de usuários, quando tal medida for necessária para apuração de infrações, prevenção de ilícitos ou cumprimento de obrigação legal, observado o devido processo legal e os limites impostos pela legislação aplicável.
- **Limitação de Responsabilidade:** esta Política de Privacidade aplica-se exclusivamente ao tratamento de dados pessoais realizado no âmbito da Plataforma Vem Consulta. Caso o usuário ou o profissional de saúde opte por divulgar informações pessoais ou sensíveis em websites, aplicativos ou plataformas de terceiros, tais dados passarão a ser regidos pelas políticas de privacidade próprias desses terceiros, não sendo a Vem Consulta responsável pelas práticas de tratamento adotadas fora de seu ambiente digital.

9. RETENÇÃO E ARMAZENAMENTO

Manteremos dados pessoais pelo tempo necessário para cumprir as finalidades descritas nesta Política, para execução do contrato, atendimento a obrigações legais/regulatórias e resguardo de direitos. Dados de prontuário e registros assistenciais poderão ser mantidos pelos prazos exigidos pela legislação aplicável (incluindo regras de prontuário eletrônico e normativos profissionais), mesmo após o encerramento da conta, quando necessário.

10. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS



Se houver transferência internacional de dados (por exemplo, uso de infraestrutura em nuvem), ela ocorrerá com mecanismos legais e salvaguardas apropriadas, conforme a LGPD, buscando assegurar nível adequado de proteção e segurança.

11. DIREITOS DO TITULAR (LGPD) E COMO EXERCER

Você pode solicitar, nos termos da LGPD: confirmação do tratamento, acesso, correção, anonimização, bloqueio, eliminação (quando aplicável), portabilidade, informação sobre compartilhamentos, revogação de consentimento (quando a base for consentimento) e oposição (quando cabível).

Para exercer seus direitos, contate: atendimento@vemconsulta.com.br. Poderemos solicitar informações adicionais para confirmar sua identidade e proteger seus dados.

12. PRIVACIDADE DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES

A Plataforma não é destinada ao uso autônomo por menores. Quando houver cadastro/uso envolvendo menor, o responsável legal deverá atuar conforme as regras da Plataforma e fornecer as autorizações necessárias. Tratamentos adicionais poderão ser aplicados para proteção do menor.

13. ALTERAÇÕES DESTA POLÍTICA

Podemos atualizar esta Política para refletir mudanças legais, técnicas ou operacionais. Quando as alterações forem relevantes, comunicaremos por meio da Plataforma e/ou pelos canais disponíveis, conforme aplicável. O uso contínuo da Plataforma após a atualização indica ciência da versão vigente.

Atualizado em 09/04/2026

